

Was Arbeitsbedingungen mit sauberen Hotelzimmern zu tun haben

Und was Hotels dagegen tun können.

« Wir sollen alles mit demselben Reinigungsmittel putzen. Dieses Mittel ist giftig. Es sollte eigentlich nur im Bad angewendet und mit viel Wasser abgespült werden. Das wird bei den Holzböden und beim Mobiliar natürlich nicht gemacht. Ich würde in diesem Hotelzimmer nicht barfuss herumlaufen. »

Petra*, Reinigungskraft Sheraton Zürich West, Zürich, Juni 2018

Was Arbeitsbedingungen mit sauberen Zimmern zu tun haben

«Das Schweizer Hotelgewerbe ist für Verstösse gegen GAV-Bestimmungen und Arbeitsgesetz besonders anfällig. Viele Hotels beantworten die zunehmende Konkurrenzierung mit Preisdruck und Outsourcing. Darunter leiden die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden und die Servicequalität für die Gäste.»

Mauro Moretto, Branchenverantwortlicher Hotellerie und Gastgewerbe Gewerkschaft Unia

Die Hotelindustrie hat sich stark verändert. Neue Geschäftsmodelle, Entkoppelung von Besitzer und Betreiber, konsequente Auslagerungen und daraus resultierend unklare Verantwortlichkeiten haben zu einer Situation geführt, in der Zeit- und Spardruck, Stress und Verletzung der geltenden Gesamtarbeitsverträge zur Tagesordnung gehören. Im Folgenden wird anhand von Mitarbeiter*innen-Berich-

ten aus verschiedenen Hotels der Marriott-Gruppe in der Stadt Zürich aufgezeigt, was diese Entwicklungen im Alltag bedeuten.

« Manchmal müssen wir die Gläser mit dem gleichen Material reinigen, mit dem wir das Klo putzen. »

Fabienne*, Reinigungskraft Renaissance Zürich Tower Hotel, Juni 2018

Die Zeit, die zur Verfügung steht, um ein Hotelzimmer zu reinigen, steht in direktem Zusammenhang mit dessen Sauberkeit. Oder etwas allgemeiner gesagt: Arbeitsbedingungen haben einen direkten Zusammenhang mit der Qualität der erbrachten Arbeit. Und weil es um Hygiene- und Sicherheitsaspekte geht, auch einen direkten Link zu den Hotelgästen.

© 2018 Unia Zürich-Schaffhausen

Unia Zürich-Schaffhausen
Volkshaus | Stauffacherstrasse 60
8004 Zürich

www.unia.ch

Die Unia vertritt als Gewerkschaft im Gastgewerbe, der Hotellerie und des Reinigungswesens die Interessen ihrer rund 18'000 Mitglieder dieser Branchen. In unzähligen Kontakten und Gesprächen zeichnet sich ein Bild einer Industrie, in der die Interessen der Arbeitnehmenden hinten anstehen müssen. Dieser Bericht zeigt an konkreten Beispielen die prekäre Alltagsrealität der Angestellten und wie sich das auch auf die Gäste der Hotels auswirkt.

Die Namen aller zitierten Personen sind der Unia Zürich-Schaffhausen bekannt. Zum Schutz vor Repressionen wurden sie geändert. Die Änderung ist mit * markiert.

Marriott: Der Branchenriese

Die Marriott International Inc. ist mit über 30 verschiedenen Marken die grösste Hotelkette der Welt. Sie betreibt in 121 Ländern Hotels mit insgesamt über 1'200'000 Hotelzimmern. Als Branchenleader setzt Marriott auch im Bezug auf die Arbeitsteilung Standards und hat eine Leuchtturmfunktion für die ganze Branche.

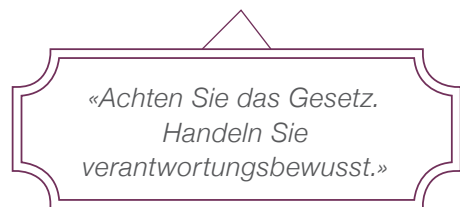
Zur Marriott International Inc. gehören folgende Hotels in Zürich:

- Zürich Marriott Hotel
- Renaissance Zürich Tower Hotel
- Courtyard by Marriott Zurich North
- Hotel Atlantis by Giardino
- Four points by Sheraton Sihlcity
- Sheraton Zürich West
- Sheraton Zürich Neues Schloss Hotel
- Kameha Grand Zürich



Der Alltag für Reinigungskräfte in Hotels: Verstösse, Stress, Ausbeutung und Übergriffe

4 Die Geschichten, denen die Unia Zürich-Schaffhausen in den letzten Monaten begegnet ist, wiederholen sich und zeichnen ein klares Bild einer Branche: In sämtlichen Hotels sind ganze Bereiche ausgelagert. Keines der Hotels beschäftigt selbst Reinigungspersonal. Das Geschäftsmodell vieler Reinigungsfirmen basiert auf einem Preiskampf, der nicht zu bewältigende, unrealistische Zeitvorgaben für die Zimmerreinigung und eine zu dünne Personaldecke zur Folge hat. Insbesondere langjährige Mitarbeitende in der Hotelreinigung beschreiben einen Trend, in dem immer weniger Reinigungspersonal immer mehr und immer schneller putzen muss, um die Aufwände möglichst gering zu halten.



Quelle: Marriott Verhaltensrichtlinie. Unsere Tradition der Integrität.¹

Gewohnheitsmässige Übertretungen von Regelungen aus Gesamtarbeitsverträgen, wie etwa das Einhalten angemessener Ruhezeiten und Pausenregelungen, gehören für die Reinigungskräfte der Hotels der Marriott-Gruppe in Zürich zum Alltag.

« Im Dezember waren nur 12 Zimmermädchen für die Reinigung der 300 Zimmer verantwortlich und das Hotel war immer gut gebucht. Die Gäste mussten teilweise drei Stunden auf ihr Zimmer warten. Die Zimmermädchen haben bis zu 19 Stunden am Tag gearbeitet. »

Maria*, Reinigungskraft Renaissance Zürich Tower Hotel, Zürich, Juni 2018

« Wir haben nur 15 Minuten zur Verfügung, um ein Zimmer zu reinigen. Aber wir müssen nicht nur das Zimmer reinigen, sondern auch die Gläser, die Handtücher und Extrabetten usw. ersetzen. Die Arbeitsbedingungen sind nicht fair. »

Martha*, Reinigungskraft, Kameha Grand Zürich, Zürich, Juni 2018

« Die Reinigung eines normalen Zimmers muss in 10 Minuten erledigt sein, d. h. es müssen pro Stunde 6 Zimmer geputzt werden. Das bedeutet, dass wir wirklich schnell sein müssen. Wenn es nicht klappt, wird uns gedroht. Es ist stressig! »

Adriana*, Reinigungskraft, Renaissance Zürich Tower Hotel, Zürich, Juni 2018

« Im Januar habe ich ca. 250 Stunden gearbeitet, im Durchschnitt 12 bis 13 Stunden pro Tag. Zwischen Januar und März habe ich nur 2 Wochenenden frei gehabt. Und ich habe Kinder zu Hause. »

Luisa*, Reinigungskraft, Renaissance Zürich Tower Hotel, Zürich, Juni 2018

Solche Rückmeldungen von Reinigungskräften stehen in krassem Widerspruch zu den Reglementen des Gesamtarbeitsvertrag (GAV), dem sie unterstellt sind.²

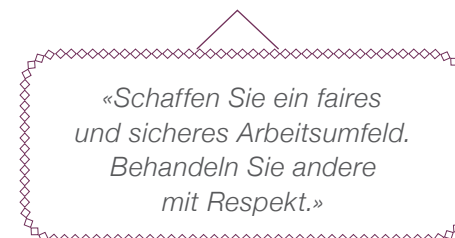
6.2
Die Arbeitszeit für ein 100%-Pensum beträgt höchstens 42 Stunden pro Woche.

(...)
Überstunden, welche im Rahmen der maximalen wöchentlichen Arbeitszeit gemäss Art. 6.2 anfallen, werden ohne Zuschlag ausbezahlt.

Überstunden, welche die maximale wöchentliche Arbeitszeit gemäss Art. 6.2 übersteigen, müssen mit einem Zuschlag von 25% ausbezahlt werden, sofern die Überstunden nicht bis am 30. April des Folgejahres kompensiert werden.

« Bei meinem Vorstellungsgespräch wurde mir gesagt, dass wir 30 Minuten für die Reinigung eines Zimmers zur Verfügung haben würden. Tatsächlich hatten wir dann nur 10 Minuten. Das reicht bei dreckigen Zimmern einfach nicht. Wir haben z. B. gebrauchte Kondome auf den Kleiderschränken gefunden, es gab regelmässig Rohrverstopfungen, weil wir nicht genug Zeit hatten, um den Abfluss in der Badewanne zu reinigen und wir fanden auch versteckten Müll im Kopfbrett und so weiter. Mir und auch meinen Kolleginnen wurde gesagt, dass wir den ersten Lohn erst nach zwei Monaten nach dem Beginn unseres Arbeitsverhältnisses bekommen würden. Das stand so nicht in meinem Vertrag. »

Moira*, Reinigungskraft, Zürich Marriott Hotel, Zürich Juni 2018



Quelle: Marriott Verhaltensrichtlinie. Unsere Tradition der Integrität.¹

¹ https://www.marriott.de/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_German.pdf

² Gesamtarbeitsvertrag für die Reinigungsbranche in der Deutschschweiz 2016/2017. Mit dem Bundesratsbeschluss vom 15. Januar 2018 für allgemeinverbindlich erklärt.

Der gleiche Druck führt dazu, dass die Gesundheit der Mitarbeitenden auf Spiel gesetzt wird.

« Vor ein paar Monaten hatte ich ein Ohrenproblem mit sehr starken Schmerzen. Trotz der Schmerzen und der starken Antibiotika habe ich weitergearbeitet, weil meine Chefin mich dazu gezwungen hat. »

Susanna*, Reinigungskraft, Sheraton Zürich West, Zürich, Juni 2018

Der Preisdruck stoppt nicht bei den Arbeitsbedingungen, sondern führt auch dazu, dass die Reinigungskräfte mit dem falschen Arbeitsmaterial arbeiten müssen, nur weil es billiger ist. Mitarbeiter*innen berichteten wiederholt von Gesundheitsgefährdung am Arbeitsplatz, weil Handschuhe fehlen und sie angehalten sind, ätzende und ausdünstende Putzmittel, die eigentlich nur für den Sanitärbereich zugelassen sind, im gesamten Zimmer zu verwenden. Ein fahrlässiger Einsatz von Reinigungsmitteln gefährdet nicht nur die Gesundheit von Reinigungskräften, sondern auch von Gästen.

« Wir benutzen ungeeignetes Reinigungsmaterial. Für die Reinigung der Spiegel werden zum Beispiel alte Handtücher oder Betttücher zerschnitten. »

Betty*, Reinigungskraft Kameha Grand Zürich, Zürich 2018

« Wir sollen alles mit demselben Reinigungsmittel putzen. Dieses Mittel ist giftig. Es sollte eigentlich nur im Bad angewendet und mit viel Wasser abgespült werden. Das wird bei den Holzböden und beim Mobiliar natürlich nicht gemacht. Ich würde in diesem Hotelzimmer nicht barfuss herumlaufen. »

Petra*, Reinigungskraft Sheraton Zürich West, Zürich, Juni 2018

« Wir haben auch nicht genügend Putzmaterial zu Verfügung. Es wurden schon Drogen und Spritzen im Zimmer gefunden. Wenn wir keine Handschuhe zur Verfügung haben, ist es sehr gefährlich für unsere Gesundheit, das Zimmer zu reinigen. »

Vera*, Reinigungskraft, Renaissance Zürich Tower Hotel, Zürich, Juni 2018

Auch diese Realität steht im Widerspruch zum Gesamtarbeitsvertrag der Reinigungsbranche.³

11. Unfallverhütung

11.1

Die Unternehmungen treffen die notwendigen Massnahmen zum Schutz der ArbeitnehmerInnen. Die von den zuständigen Behörden angeordneten Präventivmassnahmen werden getroffen. Die ArbeitnehmerInnen machen ihren Arbeitgeber und dessen Vertreter auf Fehler beim Material oder bei Einrichtungen, die sie erkennen können, aufmerksam.

Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die erforderlichen Mittel in genügender Menge zur sofortigen Verfügbarkeit bereitzuhalten und bei Arbeiten mit Unfallrisiko die notwendige Erste-Hilfe-Ausstattung zur Verfügung zu stellen.

Zahlen und Fakten zum Reinigungsgewerbe im Kanton Zürich

- Anzahl Beschäftigte: 14012
- Beschäftigte nach Geschlecht:
Frauen: 9971
Männer: 4041
- Anzahl Arbeitsstätten: 1101
- Stundenlohn gemäss Gesamtarbeitsvertrag (GAV) Reinigungsbranche
Deutschschweiz: Sfr.18.80

Quelle:
BFS – Statistik der Unternehmensstruktur (STATENT) - ©BFS

«Als Gastgewerbeunternehmen mit Interessen in der ganzen Welt ist Marriott bestrebt, einen sicheren, fairen und belästigungsfreien Arbeitsplatz für unsere Mitarbeiter sowie eine sichere, geschützte und gastfreundliche Umgebung für unsere Kunden zu schaffen.»

Quelle: Marriott Verhaltensrichtlinie. Unsere Tradition der Integrität.⁴

Das Hotelgewerbe ist leider besonders anfällig dafür, dass Angestellte im Alltag sexuellen Übergriffen bis hin zu sexualisierter Gewalt ausgesetzt sind. Mitarbeiterinnen aus der Reinigung werden in den Hotels der Marriott-Gruppe nicht ausreichend vor sexuellen Belästigungen geschützt und vermissen einen angemessenen Umgang mit der Thematik.

³ Gesamtarbeitsvertrag für die Reinigungsbranche in der Deutschschweiz 2016/2017. Mit dem Bundesratsbeschluss vom 15. Januar 2018 für allgemeinverbindlich erklärt.

⁴ https://www.marriott.de/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_German.pdf

« Als ich im Zimmer war, hat mich der Mann aufs Bett geschoben. Ich wollte das Zimmer sofort verlassen. Der Mann hat nach meinem Arm gegriffen und versucht, wieder mich ins Bett zu schieben. Dann kam meine Arbeitskollegin und hat mir geholfen, das Zimmer zu verlassen. Wir haben sofort unsere Chefin darüber informiert. Sie hat mit dem Manager des Hotels gesprochen, aber ich musste weiterarbeiten, obwohl ich nach Hause gehen wollte. Das war kein Thema mehr im Hotel! »

Martha*, Reinigungskraft, Renaissance Zürich Tower Hotel, Zürich, Juni 2018

« Eines Tages wurde eine meiner Mitarbeiterinnen von einem Gast ins Zimmer gezogen und der Gast wollte sie für sexuelle Dienstleistungen bezahlen. Irgendwie konnte sich die Mitarbeiterin befreien und ist in die Lobby gestürmt. Meine Chefin, die zufällig da war, hat die Mitarbeiterin sofort angeherrscht, sie solle sich zusammenreissen. Meine Chefin hat mich als direkte Vorgesetzte dann angewiesen, die entsprechende Mitarbeiterin weg zu bringen und dafür zu sorgen, dass sie «kein Theater» macht, während sie selbst sich beim Gast für das Verhalten des Zimmermädchens entschuldigen ging. »

Haxhera*, Reinigungskraft, Renaissance Zürich Tower Hotel, Zürich Juni 2018

Der Gesamtarbeitsvertrag regelt auch den Schutz der eigenen Persönlichkeit am Arbeitsplatz; auch hier kommt Marriott seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht genügend nach.⁵

*18. Schutz der eigenen Persönlichkeit
Die Angestellten haben Anspruch auf einen umfassenden Schutz der Persönlichkeit am Arbeitsplatz. Bei ungesetzlicher oder unangemessener Behandlung durch Vorgesetzte oder andere Arbeitnehmende haben die Betroffenen das Recht auf Beschwerde. Insbesondere wird jegliche Form sexueller Belästigung (körperliche, verbale, visuelle) sowie Mobbing oder rassistisches Verhalten am Arbeitsplatz strengstens untersagt.*

⁵ Gesamtarbeitsvertrag für die Reinigungsbranche in der Deutschschweiz 2016/2017. Mit dem Bundesratsbeschluss vom 15. Januar 2018 für allgemeinverbindlich erklärt.

Verantwortung und Einhaltung der Regeln sind in der ganzen Supply-Chain wichtig

Die offiziellen Verhaltensrichtlinien sind klar: Marriott beansprucht für sich, eine verantwortungsbewusste und integre Arbeitgeberin zu sein. Ganz explizit hält Marriott fest, dass diese Verantwortung für die ganze Wertschöpfungskette, also auch für Betreiber und deren Subunternehmen, gilt. Dies ist insbesondere mit Blick auf das zunehmend komplexe Geschäftsmodell des Marriott-Konzerns wichtig. Um Verantwortung übernehmen und Ansprüche durchsetzen zu können, braucht Marriott direkte Einflussmöglichkeiten.

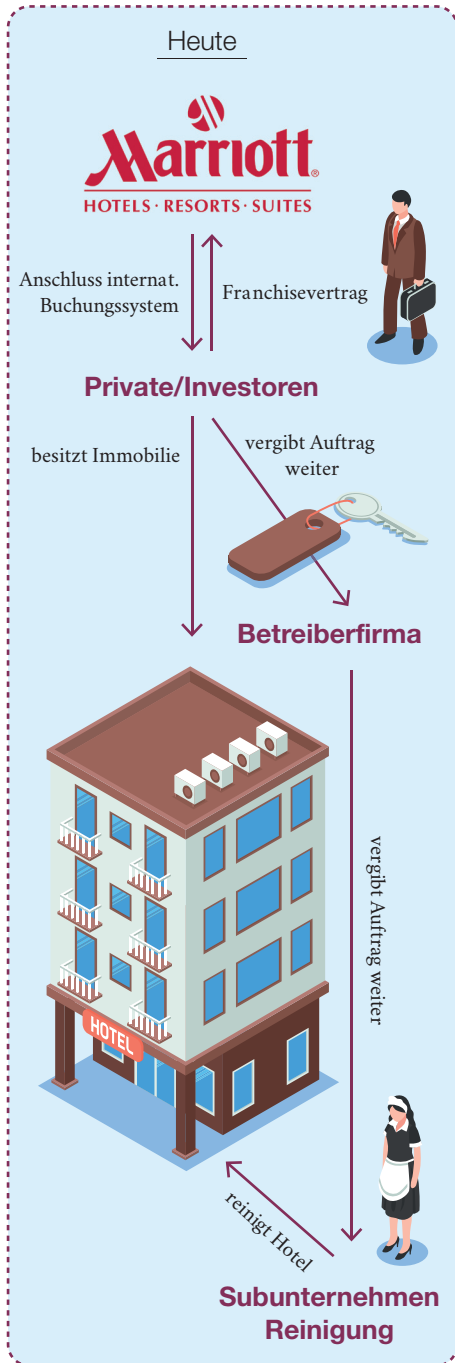
«Achten Sie bei Geschäftsbeziehungen mit Besitzern oder der Beauftragung von Auftragnehmern, Händlern, Lieferanten und anderen Geschäftspartnern auf die ethischen Standards von Marriott. Es ist genauso verwerflich, Mitarbeiter zu gesetzeswidrigen oder unethischen Zwecken einzustellen oder zu binden, wie diese Verhaltensweisen selbst zu praktizieren.»

Quelle: Marriott Verhaltensrichtlinie. Unsere Tradition der Integrität.⁶

⁶ https://www.marriott.de/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_German.pdf

Die Situation auf dem Hotelmarkt in Zürich ist zunehmend unübersichtlich geworden. Die Kaskaden aus (Immobilien)besitzern, Betreibern, ausgelagerten Einheiten und Subunternehmen erinnern immer mehr an Subunternehmernetzen und Lohndumping-Konstrukte aus der Baubranche; mit den entsprechenden Konsequenzen für alle Mitarbeiter*innen.

Die Berichte der Reinigungsmitarbeiter*innen sind weder mit den geltenden Gesamtarbeitsverträgen noch mit den Richtlinien von Marriott vereinbar. Es sind keine «bedauernswerte» Einzelfälle, die wir gefunden haben. Vielmehr zeichnen die Berichte das Bild einer Branche, bei der es zum System gehört, dass auch die grössten Akteure die gesamtvertraglichen und gesetzlichen Ansprüche in der Wertschöpfungskette nicht mehr durchsetzen können. Dies wirft in Punkto Hygiene und Sicherheit für Gäste und Arbeitnehmer*innen grosse Fragen auf. Es dreht eine Abwärtsspirale aus Preiskampf und schlechten Arbeitsbedingungen.



Während die Marriott International Inc. ursprünglich praktisch bei sämtlichen ihrer Hotels Namensgeberin, Immobilienbesitzerin und Hotel-Betreiberin war, zeichnet sich heute ein ganz anderes Bild. Keines der acht «Marriott-Hotels» in Zürich befindet sich in direktem Besitz der Marriott International Inc. Die Immobilienbesitzer – Private, Investmentfonds, etc. – schliessen einen Franchise-Vertrag mit Marriott ab. Den Betrieb wiederum geben sie an eine Firma weiter, die sich um das operative Geschäft kümmert. Diese wiederum lagert die Reinigung ebenfalls weiter in die Subunternehmerkette aus. Die Rolle von Marriott Inc. beschränkt sich auf die Bereitstellung des Brands und den Zugang zum internationalen Buchungs- und Bonussystem und im Prinzip im Festlegen der Regeln für den Betrieb. Geld verdient Marriott über den Franchisevertrag.

Marriott steht in der Verantwortung – Marriott setzt Standards

«Unser Unternehmen setzt auf Integrität und gutes Urteilsvermögen.»
J. W. Marriott, Jr.

Quelle: Marriott Verhaltensrichtlinie. Unsere Tradition der Integrität.⁷

Als weltweit grösstes Hotelunternehmen steht Marriott in der Pflicht, diese Spirale zu stoppen. Marriott muss durchsetzen, dass die geltenden Regeln eingehalten werden und ihre eigenen Versprechen und Ansprüche an die Arbeitsbedingungen und Ethik in der ganzen Supply Chain eingelöst werden.

Es kann nicht sein, dass sich Marriott hinter komplexen Konstrukten versteckt oder schlichtweg den Durchgriff verloren hat und gar nicht mehr in der Lage ist, dies durchzusetzen.

Dafür muss Marriott die Arbeitnehmenden in ihren Hotels wieder direkt anstellen. Nur so können sie die Ansprüche an sich selber und den Alltag des Reinigungspersonals wieder deckungsgleich bekommen. Und dank guten Arbeitsbedingungen wieder gute Qualität in all ihren Hotels sicherstellen.

«Wenn wir zusammenarbeiten, können wir unseren weltweiten Ruf als Unternehmen mit Wert- und Moralvorstellungen, Integrität und vorzüglichen Leistungen erhalten und stärken.»
Anne M. Sorenson

Quelle: Marriott Verhaltensrichtlinie. Unsere Tradition der Integrität.⁷

⁷ https://www.marriott.de/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_German.pdf

